

Les nouveaux usages des générations internet :

→ UN DÉFI POUR LES BIBLIOTHÈQUES ET LES BIBLIOTHÉCAIRES

CÉCILE TOUITOU

Tosca Consultants
cecile.touitou@toscaconsultants.fr

Cécile Toutou est consultante au cabinet Tosca Consultants. Titulaire d'une maîtrise de Lettres modernes et d'une maîtrise de Documentation et information scientifique et technique, elle a auparavant exercé comme documentaliste dans différents types d'établissements tant en France qu'aux États-Unis et au Canada. Elle a écrit plusieurs articles dans le BBF et, avec Marc Maisonneuve, Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation (ADBS éd.).

Au cours de la matinée d'étude « Accès aux produits culturels numériques en bibliothèque : économie, enjeux et perspectives », organisée le 15 mai par Bibliomédias avec le soutien de l'Association des bibliothécaires de France et du *Bulletin des bibliothèques de France* (voir encadré), Dominique Wolton, lors d'une présentation découpante et salubre, nous a, une nouvelle fois, mis en garde contre les sirènes de la technologie. En simplifiant ses propos, nous retenons qu'il faut replacer l'humain au cœur des échanges, que la technique est un outil et non un objectif. Par ailleurs, il a rappelé que la numérisation en masse, puisque c'était le sujet de la matinée, et l'internet en général, qui permet à tout internaute d'accéder immédiatement à un volume considérable d'informations, constituent à la fois une utopie et une tyrannie. Journalistes et bibliothécaires doivent reprendre les rênes de l'information !

Enjeux, menaces, opportunités

De l'autre côté de l'Atlantique, le *Library Journal* titrait son numéro du premier mai dernier sur l'« Univers parallèle de l'information¹ ». Mike Eisenberg y énonce ce que sont pour lui les enjeux, les menaces et les opportunités que représentent les mondes virtuels (type Second Life), les réseaux sociaux (type Facebook ou MySpace), les PDA (type iPod, principalement) pour les professionnels de l'information et pour les bibliothèques. Pour cet enseignant de l'université de l'État de Washington, à Seattle, les bibliothécaires doivent s'appuyer sur ces outils ou plus largement sur les logiques d'usage qu'ils génèrent pour proposer aux usagers, particulièrement aux moins de trente ans, une information de qualité, éventuellement personnalisée qu'ils ne trouvent nulle part, sur le web ou ailleurs (mais ils ne le savent pas !).

Une masse d'information non validée, non traitée, disponible immédiatement malgré la distance, voilà la concurrence à laquelle se trouvent effectivement confrontés aujourd'hui les bibliothécaires entourés, dans leurs établissements, d'un public de moins en moins jeune. Ce modèle tend pourtant à devenir le seul d'une génération d'enfants nés avec internet, dont les références en matière d'accès à l'information sont celles imposées par les grands moteurs de recherche. Ces jeunes usagers sont certains de leur maîtrise de l'information et se montrent bien souvent persuadés d'être capables de fournir une réponse suffisante aux questions qui leur sont posées en copiant/collant des bribes d'information non vérifiée glanées ici ou là. Dans un rapport récent d'OCLC², on apprend par

1. « The Parallel information universe », *Library Journal*, 1^{er} mai 2008, sommaire disponible en ligne : www.libraryjournal.com/toc-archive/2008/20080501.html

2. *College Students' Perceptions of the Libraries and Information Resources : A Report to the OCLC Membership*, Dublin (Ohio) : OCLC, 2006.

exemple que 89 % des étudiants de premier cycle débutent une recherche documentaire en utilisant un moteur de recherche (2 % seulement passent d'abord par le site portail d'une bibliothèque) et que 93 % sont satisfaits de cette pratique.

Nouvelles pratiques des jeunes chercheurs

Un récent rapport publié en janvier 2008 par University College London³ sur les comportements des futurs chercheurs (ceux de la « génération Google », nés après 1993) insiste sur les nouvelles pratiques qu'ont adoptées les jeunes usagers des bibliothèques virtuelles pour la recherche et la lecture en ligne :

- Ils ont tendance à ne parcourir qu'une partie infime des documents consultés ; ils passent autant de temps à leur recherche qu'à la consultation effective du document recherché.
- Les usagers des documents électroniques (*e-books* et périodiques électroniques) ne lisent pas de la même façon qu'on pouvait lire un document papier. La lecture consiste à « scanner » le titre, le résumé et les informations visuellement mises en relief plutôt qu'à faire une lecture linéaire du document. On peut même dire que ces utilisateurs privilégient la lecture en ligne pour s'épargner une lecture du document papier, qui ne permet pas cette photographie rapide des éléments clés.
- La rapidité et la maîtrise apparente des jeunes usagers des moteurs de recherche vont de pair avec une absence d'évaluation des informations trouvées. Il semblerait, notamment chez les jeunes usagers, que la présence des mots de la recherche dans le corps du document leur suffit à considérer le document pertinent et à terminer leur recherche une fois le document imprimé (l'impression ayant quasiment valeur de lecture...).
- Les jeunes internautes maîtrisent mal leurs besoins en information, ne savent pas formuler leurs interrogations, ni établir une stratégie de recherche. Ils se contentent bien souvent d'interroger les moteurs avec des mots du langage courant.
- Les jeunes ont une représentation simpliste de la cartographie des ressources en ligne et notamment des catalogues fédérés.
- Ne trouvant pas les catalogues des bibliothèques d'une utilisation intuitive, ils préfèrent utiliser des outils familiers du type Yahoo ou Google.
- L'analyse des *logs* au cours de l'étude a montré que les usagers, et particulièrement les garçons, ne lisaient pas l'information trouvée en ligne, mais préféraient cliquer sur tous les liens présents sur la page.

3. Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research (Ciber) at University College London (UCL), *Information Behaviour of the Researcher of the Future : a Ciber Briefing Paper*, 11 janvier 2008, 35 p. www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/ggexecutive.pdf

Nicole Boubée, de l'équipe MICS (Médiations en information et communication spécialisées) du Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales de Toulouse, a récemment publié un article sur l'image dans l'activité de recherche d'information des élèves du secondaire, où elle révèle que « l'image peut constituer une stratégie d'accès rapide à l'information jugée pertinente grâce à un usage détourné de Google Image⁴ ». Plus étonnant, l'image peut constituer un « critère de pertinence négatif », dans la mesure où une image jugée non pertinente sur un site peut entraîner le rejet d'un site dont le contenu (qu'ils ne lisent pas) l'est pourtant !

Les « digital natives »

Entre fascination et crainte, les professionnels s'interrogent. Que doit-on comprendre de cette génération, et comment les professionnels de l'information doivent-ils adapter leur offre ? Doit-on se cramponner à nos schémas anciens ou parler le « langage des jeunes » pour rétablir la communication qui semble aujourd'hui bien difficile ?

Pour communiquer ensemble, il faut être synchrone. Or les jeunes, branchés sur un mode d'échanges instantanés, vivent le temps sur un rythme différent. Les pratiques de lecture subissent certainement l'impact de ce rapport différent au temps. De ce fait, l'offre des bibliothèques, où 96,8 % des usagers inscrits de plus de 15 ans, interrogés lors de la récente enquête du Crédoc⁵, viennent en bibliothèque pour emprunter des livres, ne peut complètement satisfaire ce public.

Jean-François Hersent écrivait en 2003 dans le *BBF* : « Les jeunes générations vivent désormais dans un contexte où les écrans tiennent une place considérable dans leurs pratiques de loisir, leurs discussions et, de manière générale, dans leur environnement familial, amical ou scolaire. Inévitablement, ce changement affecte leur relation à l'écrit – et à l'école –, modifie la manière dont ils structurent leur sociabilité ainsi que leur rapport au temps [...] L'exigence du "tout, tout de suite" apparaît fermement chez les jeunes ; la mise en concurrence avec d'autres activités, type télévision ou cinéma, permet aux jeunes de penser que la lecture demande trop de temps, trop de concentration⁶. »

Non seulement leur rapport au temps est différent, mais le sont également leur rapport au bruit, leur nécessaire va-et-vient permanent entre de multiples activités (zapping), leur obsession de l'échange et de la communication. Toutes ces attitudes qui caractérisent, selon les sociologues, cette génération de jeunes nés après 1990 semblent difficilement compatibles avec un usage traditionnel

4. Nicole Boubée, « L'image dans l'activité de recherche d'information des élèves du secondaire », *Spirale*, n° 40, octobre 2007 (Images pour apprendre).

5. Bruno Maresca, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet : attractivité, fréquentation et devenir*, avec la collab. de Christophe Evans et Françoise Gaudet, Paris, Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2007.

6. Jean-François Hersent, « Les pratiques culturelles adolescentes : France, début du troisième millénaire », *BBF*, 2003, n° 3, p. 12-21.

du livre et des bibliothèques (où on lit encore des livres, plus que des magazines, silencieusement et de façon solitaire).

Constatant ce divorce, Douglas Rushkoff, dans son ouvrage *Playing the Future : Lessons in Chaos from Digital Kids*, préconisait aux adultes, dès 1997, d'apprendre des enfants nés entourés d'écrans (qu'il nomme les « *screenagers* »), la maîtrise d'un monde qui pouvait leur sembler chaotique, mais présageait certainement du futur. Marc Prensky reprend l'idée en 2001, dans un article au titre percutant « Digital natives, digital immigrants », dont la thèse est que « les étudiants d'aujourd'hui maîtrisent tous de façon "native" le langage numérique des ordinateurs, des jeux vidéo et de l'internet ». Comment alors qualifier le reste de la population ? Ceux d'entre nous qui ne sont pas nés à l'ère du tout numérique, mais qui, plus tard dans leur vie, ont été fascinés par lui et ont adopté les pratiques qui en découlent, sont, et seront toujours, comparativement aux premiers, des « immigrants du numérique ».

Prensky souligne que le problème fondamental de l'éducation des jeunes aujourd'hui tient à la différence de langage et de pensée qui sépare élèves et enseignants. À leurs yeux, leurs professeurs parlent et pensent dans une langue étrangère. Les « *digital natives* » ont l'habitude de penser en mode multitâche, ils préfèrent les graphiques aux textes, les accès aléatoires, les hyperliens, le zapping au déroulement linéaire d'une même tâche des heures durant, et finalement, sont plus performants en réseau (en groupe). Leur motivation ? Les gratifications et les récompenses du type de celles obtenues lors d'une session de jeu vidéo. Marc Prensky explique que les enseignants, et les générations antérieures, ne comprennent rien à ces nouvelles logiques. Ils ne pensent pas, par exemple, que leurs élèves peuvent apprendre en écoutant de la musique ou en regardant la télé, simplement parce qu'eux-mêmes en sont incapables. Ce qui vaut dans le domaine de l'éducation peut également être repris dans le monde des bibliothèques et il faudra certainement consentir un peu plus de bruit et de circulation dans les bibliothèques pour y voir venir les adolescents.

Ce sujet a été récemment repris par la Bibliothèque du Congrès qui organise, en ce début d'année 2008, des conférences sur ces fameux « digital natives ». Les enregistrements des conférences peuvent être visionnés sur le site de la bibliothèque après qu'elles se sont déroulées. Edith Ackerman, chercheur à l'université d'Aix-Marseille, présentait le 7 avril dernier ses travaux sur l'anthropologie des enfants du numériques. En juin, Douglas Rushkoff clôturera les travaux par une conférence intitulée « Open Source Reality » qui nous permettra peut-être de comprendre en quoi cette génération se distingue par une nouvelle forme de créativité qui lui permet d'écrire la réalité, ou du moins la réalité virtuelle, sans complexe. Par analogie avec les modalités de contribution à l'écriture des logiciels *open source* des membres de la communauté des développeurs, cette génération de « digital natives » a été très tôt incitée à intervenir sur le contenu des sites qu'ils visitent (en raison des possibilités d'interaction et de création permises par le web 2.0 et les réseaux sociaux), ce qui, d'après Rushkoff, constitue cette « *réalité open source* ».

Savoir-faire et contenu

Mike Eisenberg insiste sur l'importance qu'il y a pour les professionnels à se battre pour leur savoir-faire qui n'a en rien été détrôné par des moteurs de recherche. Les professionnels doivent continuer à être intransigeants sur la qualité de l'information qu'ils sélectionnent, diffusent et valorisent mais ils doivent ouvrir les accès et, pour cela, utiliser les plateformes les plus populaires. Il conclut son article en ouvrant plusieurs axes de réflexion :

- **Sur les collections** : en plus de fournir aux usagers des collections élargies de documents numérisés accessibles via leurs propres catalogues, les bibliothèques doivent offrir des ressources de qualité là où les internautes se rendent pour verser leurs propres productions et les partager (type Flickr ou YouTube). Souvenons-nous de l'expérience tentée en début d'année par la Bibliothèque du Congrès

The screenshot shows a Flickr page for a photograph of a barn. The title is "Jones Barn where dynamite was found (LOC)". The photo was uploaded on January 3, 2008, by The Library of Congress. The photo is a black and white negative of a large, two-story wooden barn with a gambrel roof. The page includes a description of the photo as a negative glass, 5 x 7 in. or smaller. It also lists tags such as "Library of Congress", "Barn", "Indianapolis", "dynamite", "crime", "explosives", "jones", "discovery", "fence", "doors", "wood", "structure", "building", "trees", "country", "farm", "black and white", "2192-3", "4-26", "vernacular architecture", "maison", "house", "bois", "1911", and "Jones Barn". The page also shows a list of comments from users like Tymcode, sobotka, notifeik, gewurtraminer, and grayhaire, discussing the photo's historical significance and the dynamite incident.

Une des images mises à disposition par la Bibliothèque du Congrès sur le site Flickr.

qui a versé environ 3 500 photos des années 1910, et 1930-40 sur Flickr⁷.

- *Sur les accès* : les bibliothèques doivent permettre et favoriser l'accès à tous à l'information dans leurs murs et à distance, en fournissant, pourquoi pas, des lecteurs numériques aux usagers les plus défavorisés. C'est la « bibliothèque de l'abondance » pour laquelle plaide Dominique Lahary⁸.

- *Sur les lieux* : les bibliothèques doivent être présentes partout où l'on peut chercher de l'information, dans le monde réel et dans le monde virtuel, en ne surinvestissant pas cependant sur la technologie au détriment du contenu.

- *Sur les services* : les services que les bibliothécaires peuvent offrir dans cet « univers parallèle » sont innombrables. De nombreuses tentatives ont été réalisées sur Second Life pour fournir des services de référence en ligne évolués. On peut imaginer permettre à l'utilisateur de personnaliser sa bibliothèque virtuelle, lui proposer des sessions de formation à distance... Là encore, l'expertise des professionnels de l'information s'avère indispensable.

- *Sur la recherche* : on a beaucoup écrit sur le modèle qu'impose Google en matière de recherche documentaire. On connaît également les écueils qu'il génère, décrits par l'étude anglaise précédemment citée. Les catalogues des

bibliothèques doivent certainement faire un effort vers plus de simplicité, c'est ce vers quoi tendent les Opac de nouvelle génération que nous avons précédemment présentés⁹.

Il apparaît à tous que le moment est crucial et que les bibliothèques doivent rapidement relever l'enjeu de l'information. Alors que l'idéologie technologique s'impose à tous, il est urgent de « remettre du contenu dans les tuyaux », comme nous y incitait vivement Dominique Wolton. Beaucoup étant affaire de perception, il convient surtout de changer l'image des bibliothèques auprès du jeune public et peut-être aussi celle des professionnels. Pour connaître cette image, la Bibliothèque publique d'information, avec l'appui de la Direction du livre et de la lecture du ministère de la Culture et de la Communication, a entamé une étude sur la place de la bibliothèque municipale dans les représentations et dans les pratiques de loisir, de culture et d'information des jeunes de 11 à 18 ans¹⁰. ●

Mai 2008

7. www.flickr.com/photos/Library_of_Congress

8. <http://lahary.wordpress.com/2008/04/22/la-bibliotheque-vous-en-donne-moins>

9. Marc Maisonneuve, Cécile Tuitou, « Une nouvelle famille d'Opac : navigation à facettes et nuages de mots », *BBF*, 2007, n° 6, p. 12-19, <http://bbf.enssib.fr> (consulté le 16 mai 2008).

10. Tosca Consultants présentera une première partie des résultats lors du prochain congrès de l'ABF, qui se déroulera, du 12 au 14 juin, à Reims.